



OBJETO

El presente Código de Prácticas Comerciales ("**Código**") tiene como objeto describir de manera clara y concisa, los servicios de telecomunicaciones provistos por Telefonía International Wholesale Services México, S.A. de C.V. ("**TIWS**"); asimismo, servirá como guía para nuestros Clientes, respecto a los procedimientos relativos a contratación y cancelación de los Servicios, fijación de tarifas, facturación, suspensión de los Servicios; quejas o inconformidades respecto de los Servicios y atención a Clientes.

DEFINICIONES

Para efectos del presente Código, los siguientes términos tendrán el significado que se menciona a continuación y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como a cualquier género:

- I. **CLIENTE:** Persona moral que contrata los servicios mayoristas proporcionados por TIWS.
- II. **CÓNCESIÓN:** Título de Concesión otorgado por el Gobierno Federal, a través de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para la prestación de servicios de telecomunicaciones.
- III. **CONTRATO:** Contrato de prestación de servicios mayoristas de telecomunicaciones y todos sus anexos firmados por las partes, en el cual, se establecen los términos y condiciones de la prestación del servicio mayorista de telecomunicaciones contratado.
- IV. **EQUIPO PROPIEDAD DEL CLIENTE:** Es el equipo de comunicaciones de voz, datos o vídeo, de cómputo, electrónico, eléctrico u óptico, sus accesorios, repuestos y refacciones, así como los programas de cómputo objeto, los cables, ductos, canaletas y demás materiales que es propiedad del cliente y que interactúa con el equipo de TIWS para recibir el servicio ya sea mediante conexión física o lógica.
- V. **EQUIPO PROPIEDAD DE TIWS:** El equipo de comunicaciones de voz, datos o vídeo, de cómputo, electrónico, eléctrico u óptico, sus accesorios, repuestos y refacciones, así como los programas de cómputo objeto, los cables, ductos, canaletas y demás materiales propiedad de TIWS que se instalen en el domicilio del cliente, los cuales podrán ser provistos en arrendamiento o en comodato.
- VI. **PERIODO DE FACTURACIÓN:** El período mensual al que se encuentran ajustados los servicios que contrate el cliente.
- VII. **INSTITUTO:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- VIII. **ORDEN DE SERVICIOS:** Anexo del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Mayoristas, que describe el precio, términos y condiciones de los servicios contratados.

- IX. **SERVICIOS:** Servicios mayoristas de telecomunicaciones de transmisión de datos vía satélite que presta TIWS.
- X. **TARIFAS:** Son las cuotas que deberá pagar el Cliente a TIWS por la prestación de los Servicios, las cuales, se encuentran debidamente registradas ante el Instituto.

TRANSMISIÓN DE DATOS VÍA SATÉLITE:

TIWS es una empresa que ofrece el Servicio de acceso a internet satelital con base en distintos paquetes de datos y con velocidades de subida y bajada máximos establecidos. El Servicio está enfocado en conectar zonas donde no existe factibilidad técnica tradicional terrestre como ADSL, fibra, redes de cable, entre otras.

Adicionalmente a los servicios TIWS ofrece de servicios simultáneos:

- Servicios de transporte de datos (envío y recepción de señales satelitales)
- Servicios de instalación, mantenimiento y operación de estaciones terrenas y telepuertos que controlen o apunten a satélites nacionales o extranjeros.
- Venta, arrendamiento o cualquier modalidad de puesta a disposición de capacidad satelital.
- Venta, arrendamiento o comodato de toda clase de bienes, incluyendo sin limitar equipos que sean necesarios para llevar a cabo las funciones anteriormente señaladas.

ATENCIÓN A CLIENTES

Con la finalidad de proporcionar un servicio con los más altos estándares de atención al cliente, TIWS proporcionará al Cliente, el soporte técnico necesario, brindando un nivel de escalamiento eficiente adecuado y centralizado para la solución a todos sus requerimientos.

Para los casos en que sea necesario realizar algún trabajo correctivo a fin de restablecer los servicios contratados por el Cliente, los grados de afectación se clasifican de la siguiente manera:

- **Leve:** Degradación del servicio.
- **Urgente:** Intermitencia del servicio.
- **Crítica:** Interrupción del servicio.

Una vez recibida la incidencia, el NOC (por sus siglas en ingles “Network Operations Center”) revisará los parámetros actuales de cada elemento de la red y realizará el diagnostico técnico correspondiente para determinar las acciones necesarias para restablecer los servicios.

Para lo anterior, a continuación, se establecen los tiempos máximos de respuesta para la recuperación de los servicios, dependiendo del tipo de incidencia que se presente:

Clasificación	Diagnostico técnico	Tiempo de resolución
Leve	4 horas hábiles	48 horas hábiles
Urgente	1 hora hábiles	12 horas hábiles
Crítica	30 minutos hábiles	8 horas hábiles

Por lo anterior, TIWS estableció un sistema para recibir los reportes en caso de fallas en el servicio, el cual está disponible a sus usuarios las 24 horas del día, los 365 días del año, los siguientes medios de atención:

- **Número Telefónico**: 01 800 283 2908.
- **Correo electrónico**: cicvsat.businesssolutions@telefonica.com

Ahora bien, en los casos en que se reciba un reporte de posibles fallas en el servicio, TIWS proporcionará la siguiente información al usuario, con lo cual, este último podrá dar un seguimiento eficiente a la solución de su reporte.

- Número de reporte.
- Código de la estación afectada.
- Nombre de la estación afectada.
- Tipo de falla, las cuales serán catalogadas como i) degradación del servicio, ii) intermitencia del servicio e iii) interrupción del servicio.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

El Compromiso de calidad de los Servicios se basa en la disponibilidad de las conexiones de los Servicios contratados por el CLIENTE, dicho compromiso está definido de la siguiente manera:

Para prestar un servicio de óptima calidad, TIWS cuenta con un sistema de monitoreo en tiempo real, por medio del cual, se realizan mediciones de forma continua sobre los principales parámetros de los servicios prestados, entre los cuales se encuentran:

- a) La medición de los niveles de señal recibida en los puntos remotos (SNR medido en dB).
- b) La señal transmitida desde el punto remoto (C/No medida en dBHz).
- c) La latencia (RTT en ms) respecto al tráfico IP entre la estación central y las estaciones remotas.

I. Criterios para la evaluación de la calidad de los servicios

TIWS considera dos criterios para la evaluación de la calidad del servicio, los cuales se detallan a continuación:

- Niveles de señal en los sitios remotos. Se validará desde la instalación de los servicios y durante la prestación de los mismos; debiendo obtenerse los niveles que se detallan a continuación:

Altura antena remota	Nivel mínimo de señal recibida	Nivel mínimo de señal transmitida
1.2 metros	10.5 dBs	67.5 dBHz
1.8 metros	13.5 dBs	67.5 dBHz

- Conectividad y medición de la latencia. Una vez realizada la instalación de los servicios, así como en la prestación de los mismo, se validará que la conectividad a nivel de tráfico IP entre las antenas remotas y la estación central, sea estable y que, en todo momento, esté por debajo de los 750 milisegundos en el tránsito completo entre ambos puntos.

Los parámetros señalados en el presente documento, son monitoreados en todo momento en tiempo real, con lo cual, se puede detectar potenciales degradaciones en la calidad del servicio y en los casos en que se detecte alguna falla o intermitencia del servicio, realizar las acciones correctivas correspondientes para garantizar la calidad del mismo.

OBLIGACIONES

TIWS

- I. Prestar y mantener los SERVICIOS conforme a lo estipulado en el CONTRATO y lo descrito en el presente Código de Prácticas Comerciales.
- II. Respetar el secreto de las telecomunicaciones y confidencialidad del contenido de la información transmitida por el CLIENTE, así como abstenerse de ejercer control alguno y manipular indebidamente dicho contenido, en los supuestos y términos aplicables derivados del presente CONTRATO y de la legislación vigente.
- III. Prestar los SERVICIOS con los NIVELES DE CALIDAD convenidos en la ORDEN DE SERVICIO correspondiente.

CLIENTE

- I. Pagar puntualmente y en su totalidad la Factura, conforme a lo señalado en el presente contrato.
- II. Abstenerse de realizar actos o prácticas fraudulentas o contrarias al marco legal aplicable mediante la RED DE TIWS
- III. Responsabilizarse de la conexión de cualquier otro tipo de equipos, terminales, materiales y accesorios, que deberán cumplir con las normas oficiales mexicanas, normas oficiales o normas internacionales, por lo que TIWS no garantizará ni asumirá responsabilidad alguna sobre la operatividad de dichos equipos, terminales y accesorios, siendo el CLIENTE el único responsable de cualquier consecuencia que pudiese derivarse.
- IV. Proporcionar y facilitar en todo momento, a solicitud de TIWS, los datos e información técnica del Equipo instalado en el domicilio del CLIENTE (EDC), así como cualquier otra información que TIWS solicite para la prestación de los SERVICIOS
- V. Permitir y, en su caso, obtener el permiso de terceros, las veces que fuere necesario, para que las personas designadas por TIWS debidamente identificadas tengan acceso a los DOMICILIOS DESIGNADOS con el objeto de realizar trabajos de instalación, puesta en operación, entrega, inspección, verificación, mantenimiento preventivo y correctivo o remoción.

FACTURACIÓN

Para la facturación de los servicios, TIWS considera los siguientes conceptos, los cuales aplicarán dependiendo del escenario comercial acordado con el cliente:

- ✚ Activación
- ✚ Venta o alquiler de Equipamiento Satelital
- ✚ Instalación de Equipamiento Satelital
- ✚ Renta Mensual por el servicio de transmisión de datos vía satélite

- ✚ Intervenciones especiales que se salen del mantenimiento estándar, derivado del mal uso por parte del cliente del equipamiento instalado o bien por modificaciones por parte del cliente a las condiciones de instalación una vez activado el servicio

Para efectos de la facturación de los servicios de los clientes finales del Cliente Mayorista, TIWS tomará en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✚ La cantidad de sitios instalados para el servicio de transmisión de datos vía satélite.
- ✚ La cantidad total de sitios activos para el servicio de transmisión de datos vía satélite.
- ✚ La cantidad total de intervenciones especiales realizadas.

La facturación por los servicios prestados por TIWS al Cliente Mayorista se realizará por mes anticipado, emitiéndose las facturas correspondientes tomando en consideración:

- ✚ El pago del PRECIO deberá realizarse en una sola exhibición por lo que en ningún caso el CLIENTE podrá hacer pagos parciales.
- ✚ El CLIENTE deberá pagar a TIWS el Cargo Único por instalación de cada SERVICIO de acuerdo a lo establecido en la respectiva ORDEN DE SERVICIOS.
- ✚ La obligación de pago del CLIENTE de la RENTA MENSUAL de cada SERVICIO comenzará en la FECHA DE ACTIVACIÓN respectiva.
- ✚ El CLIENTE se obliga a pagar el Impuesto al Valor Agregado y/o cualquier otra contribución que las Leyes determinen por la prestación de los SERVICIOS y sus derivados.
- ✚ El lugar de pago será el DOMICILIO DE TIWS o cualquier otro que TIWS notifique al CLIENTE por escrito. La forma de pago será aquella que dispongan las Partes en la respectiva ORDEN DE SERVICIOS. Salvo que las Partes convengan lo contrario en la respectiva ORDEN DE SERVICIOS, el pago se verificará en dólares.
- ✚ La facturación del PRECIO, así como su pago se efectuará (a) con carácter anticipado, (i) en el caso del Cargo Único por contratación y (ii) cuando aplique, en el caso del cargo por conexión derivado del traslado de los SERVICIOS o en el caso del cargo por reconexión derivado de la cancelación de los SERVICIOS por falta de pago; (b) por períodos anticipados o vencidos en el caso de la RENTA MENSUAL, según convengan las Partes en la respectiva ORDEN DE SERVICIOS o (c) una sola vez, en caso de cualquier adeudo distinto de los anteriores.
- ✚ La RENTA MENSUAL y cualquier otro adeudo será facturado mensualmente para efectos de determinar el monto de la contraprestación en moneda nacional se aplicará el tipo de cambio determinado por el Banco de México y publicado en el Diario Oficial de la Federación el día inmediato anterior a la FECHA DE FACTURACIÓN. La factura desglosará el importe de cada elemento integrado en los SERVICIOS.
- ✚ TIWS, de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes proporcionará la factura al cliente por medio electrónico al correo provisto por el CLIENTE para recibir notificaciones. Para ello la factura se pondrá a disposición del CLIENTE con 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha límite de pago a la vez que los montos deberán ser pagados en moneda nacional a más tardar el día señalado en la factura como fecha límite de pago. La posesión de la factura no presumirá el pago total o parcial del PRECIO. Las facturas serán elaboradas de conformidad con los datos fiscales asentados en las DECLARACIONES del CLIENTE del presente CONTRATO.
- ✚ TIWS no perderá su derecho de cobro de la RENTA MENSUAL o de cualquier otro adeudo, omitido o incorrectamente calculado, por transcurso del tiempo. El pago de cualquier RENTA

MENSUAL o de cualquier otro adeudo, no podrá hacerse valer ni presumir que cualquiera anterior ha sido pagado.

- ✚ Objeción de facturas el Cliente designará a las personas autorizadas objetar diferencias en el importe de la factura. TIWS no estará obligada a atender objeción alguna realizada por persona distinta. El CLIENTE se obliga a revisar la factura y a notificar por escrito a TIWS cualquier diferencia dentro de los cinco (5) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura. Si transcurrido dicho plazo el CLIENTE no ha realizado dicha notificación, habrá renunciado su derecho a objetar dicha factura y su importe se tendrá por reconocido. El CLIENTE deberá pagar en su totalidad el importe de la factura para no caer en mora. Las Partes resolverán de buena fe la objeción en un plazo que no excederá de treinta (30) días naturales contados a partir de la fecha de recepción de la factura. En caso de ser procedente la objeción, TIWS deberá efectuar el ajuste correspondiente en las siguientes facturas. El CLIENTE deberá notificar a TIWS cualquier modificación en cuanto a los datos de facturación o a los CONTACTOS DE PAGO.
- ✚ El CLIENTE reconoce que el sistema de facturación de TIWS cuenta con un procedimiento automatizado para contabilizar los SERVICIOS contratados por unidad (por sitio, capacidad determinada, entre otros), por lo que el CLIENTE acepta dichos medios como prueba irrefutable del PRECIO, así como del uso y disfrute de los SERVICIOS. TIWS tendrá a disposición del CLIENTE el detalle de la RENTA MENSUAL generada por el sistema y la relativa a la contabilidad de los SERVICIOS contratados por unidad, correspondiente a los últimos doce (12) meses.

DOMICILIO

Todas las notificaciones y/o avisos que las partes deban darse en términos del CONTRATO se darán conforme a lo siguiente:

A TIWS, en el domicilio:

Prolongación Paseo de la Reforma #1200, Piso 2, Colonia Cruz Manca, Delegación Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05349, México, D.F.

Al CLIENTE, mediante el envío de i) Correo postal, ii) Mensajería, y iii) Notificación por medios electrónicos. Cuando el CLIENTE cambie su domicilio o modifique su denominación social, estará obligado a dar aviso por escrito a TIWS con cuando menos quince (15) días naturales de anticipación y será responsable de recuperar las facturas que se hayan enviado al domicilio anterior. Mientras el CLIENTE no realice el aviso mencionado, todas las notificaciones que se realicen en el domicilio indicado surtirán efectos legales.

CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Serán causales de suspensión del Servicio:

1. Cuando el Cliente no realice el pago de la Factura en la fecha límite.
2. Por mandato legal o de autoridad competente.
3. Por uso fraudulento o ilegal de los Servicios.
4. Por revender los Servicios sin autorización previa, expresa y por escrito de TIWS.